



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA - SEGEO/INC/DITEC/PF

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

INDICADOR Nº 01 - DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o acesso à solução pela Administração. Tanto indisponibilidades programadas (manutenções) quanto não programadas (incidentes) serão consideradas para efeito de cálculo. A tolerância da Administração quanto a indisponibilidades é estabelecida na meta a cumprir que, se atingida, não implica em descontos ou sanções decorrentes deste indicador.
Meta a cumprir	98% de disponibilidade
Instrumento de medição	Sistema de monitoramento automático, sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica ou planilhas de controle das Ordens de Serviço (OS).
Forma de acompanhamento	Por sistema de monitoramento automático ou pelas planilhas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>Cada OS <u>relativa a indisponibilidade do serviço</u> ¹ será verificada e valorada individualmente, para composição de uma média mensal.</p> $X = \frac{\sum_{n=1}^q I_n}{60 \cdot 14,4}$ <p>onde: I_n = Minutos de indisponibilidade ^{2 3} na n-ésima OS do mês q = Quantidade de OS relativa a indisponibilidade no mês</p>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X <= 1,0: 100% do valor da fatura mensal X > 1,0: 99% do valor da fatura mensal
Sanções	X > 1 e X <= 1,5: multa de 1% do valor da fatura mensal X > 1,5 e X <= 2: multa de 2% do valor da fatura mensal X > 2: multa de 3% do valor da fatura mensal
Observações	Caso X > 2 , a fiscalização e o gestor deverão avaliar se está caracterizada inexecução do contrato e tomar as providências cabíveis.
	<p>¹ "Indisponibilidade do serviço" deve se restringir às indisponibilidades graves, assim entendidas aquelas que afetam a essência dos serviços, não devendo incluir indisponibilidades de funcionalidades ou serviços acessórios (que serão apuradas nos indicadores nº 4 e 5). Assim, para apuração deste indicador, deverão ser considerados apenas as seguintes funcionalidades:</p> <p>A) Plataformas Web (todos os Portais Web): acesso à página; serviço de autenticação; visualização das imagens; carrossel de seleção de imagens; pesquisa de imagens no catálogo; e download de imagens.</p> <p>B) API</p> <p>B1) WMS: acesso ao geoserviço; autenticação; apresentação de lista de camadas; e visualização de mosaicos/imagens;</p> <p>B2) WMTS: acesso ao geoserviço; autenticação; apresentação de lista de camadas; e visualização de mosaicos/imagens;</p> <p>B3) TMS/XYZ: acesso ao geoserviço; autenticação; apresentação de lista de camadas; e visualização de mosaicos/imagens;</p> <p>B4) WFS: acesso ao geoserviço; autenticação; apresentação de lista de camadas; e</p>

Notas	<p>download de dados vetoriais do acervo;</p> <p>B5) WCS: acesso ao geoserviço; autenticação; apresentação de lista de camadas; e download de imagens;</p> <p>B6) REST: acesso ao serviço; autenticação; e consultas ao catálogo, quotas etc.</p>
	<p>² Para cada minuto de medição em cada item será considerado 1 para indisponibilidade total e 0.5 para indisponibilidade parcial, dentro do seguinte critério:</p> $I = A \cup B$ $B = B1 \cup B2 \cup B3 \cup B4 \cup B5 \cup B6$ <ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidade total: o item está indisponível quando ocorrer indisponibilidade total de acesso ao item, quando esse não possuir conteúdo a ser considerado, ou indisponibilidade total concomitante de conteúdo e de acesso ao item, em ambos os casos conforme os seguintes entendimentos: <ul style="list-style-type: none"> a) <u>conteúdo indisponível</u>: em mais de 60% de seu conteúdo ou período de tempo de seu conteúdo; e b) <u>acesso indisponível</u>: para mais de 60% dos usuários potenciais (usuários com cadastro ativo que poderiam tentar acessar o item) ou quando não for possível precisar a quantidade de usuários potencialmente afetados. • Indisponibilidade parcial: o item está indisponível quando ocorrer indisponibilidade de acesso ao item, quando esse não possuir conteúdo a ser considerado, ou indisponibilidade concomitante de conteúdo e de acesso ao item, em ambos os casos conforme os seguintes entendimentos: <ul style="list-style-type: none"> a) <u>conteúdo indisponível</u>: em mais de 40% de seu conteúdo ou do período de tempo de seu conteúdo; e b) <u>acesso indisponível</u>: para mais de 30% dos usuários potenciais (usuários com cadastro ativo que poderiam tentar acessar o item) ou quando não for possível precisar a quantidade de usuários potencialmente afetados. <p>³ Para cálculo da indisponibilidade, as indisponibilidades simultâneas (no tempo) deverão ser consideradas uma única vez, evitando-se o <i>bis in idem</i>. Assim, o operador de união (\cup) é utilizado para, dentro de um mesmo período de tempo amostral (minuto), garantir que mais de uma indisponibilidade seja considerada como uma única indisponibilidade (agrupamento por unidade de tempo: minuto a minuto).</p>

INDICADOR Nº 02 - PRAZO DE ATENDIMENTO DE DOWNLOAD DE IMAGEM DE ACERVO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas de download de imagens de acervo.
Meta a cumprir	Conforme prazos de atendimento de demandas de download de imagens de acervo.
Instrumento de medição	Notificação da contratante via e-mail e/ou sistema quando: <ul style="list-style-type: none"> a) for realizada a carga da imagem do <i>acervo offline</i> para o <i>acervo online</i>; e b) a imagem solicitada estiver pronta para download.
Forma de acompanhamento	Por e-mails, planilhas ou sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de	<p>A apuração do indicador é representada pela mediana do índice de atendimento de cada OS dentro do período de apuração.</p> $IA_i = T(O_i)/A(O_i)$ $X = \tilde{x} [IA]$ <p>onde,</p>

Cálculo	O_i = OS atendida dentro do período de apuração $T(O_i)$ = Tempo do efetivo atendimento da O_i $A(O_i)$ = Prazo estabelecido para atendimento da O_i IA_i = Índice de atendimento de O_i IA = Universo de índices de atendimento dos chamados respondidos dentro do período de apuração $[IA_1..IA_n]$ $\tilde{x} [IA]$ = Mediana de IA
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$X \leq 1$ - sem desconto na fatura mensal. $X > 1$ e $X \leq 1,5$ - desconto de 0,1% da fatura mensal $X > 1,5$ e $X \leq 2$ - desconto de 0,3% da fatura mensal $X > 2$ - 1% do valor da fatura mensal
Sanções	30% das OS com $X > 2$ - multa de 2% do valor da fatura mensal 40% das OS com $X > 2$ - multa de 5% do valor da fatura mensal
Observações	Caso mais de 50% das OS possuam $X > 2$, a fiscalização e o gestor deverão avaliar se está caracterizada inexecução do contrato e tomar as providências cabíveis.
Notas	¹ Os prazos, quando estabelecidos em dias úteis, devem considerar como dias não úteis apenas os finais de semana e aqueles estabelecidos oficialmente pelo Ministério da Economia (feriados e pontos facultativos).

INDICADOR Nº 03 - PRAZO DE ATENDIMENTO DE IMAGENS PROGRAMADAS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas de imagens programadas
Meta a cumprir	Conforme prazos de atendimento de pedidos de imagens programadas
Instrumento de medição	Pedido de imagem programada realizado pela contratante via e-mail, portal ou API, e-mail de comunicação da contratada quando do início da programação e da conclusão do imageamento e validação da entrega pela equipe de fiscalização.
Forma de acompanhamento	Por planilhas ou pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. X = Prazo decorrido até o efetivo início do processo de programação/ 1 dia útil Y = Nº de dias corridos para solução da demanda/ 7 dias
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$X \leq 1$ - sem desconto na fatura mensal. $X > 1$ e $X \leq 1,5$ - desconto de 0,1% da fatura mensal $X > 1,5$ e $X \leq 2$ - desconto de 0,3% da fatura mensal $X > 2$ - 1% do valor da fatura mensal e $Y \leq 1$ - sem desconto na fatura mensal. $Y > 1$ e $Y \leq 1,5$ - desconto de 0,1% da fatura mensal $Y > 1,5$ e $Y \leq 2$ - desconto de 0,3% da fatura mensal $Y > 2$ - 1% do valor da fatura mensal
Sanções	30% das OS com $X > 2$ ou $Y > 2$ - multa de 2% do valor da fatura mensal ¹ 40% das OS com $X > 2$ ou $Y > 2$ - multa de 5% do valor da fatura mensal ¹
Observações	Caso mais de 50% das OS possuam X ou $Y > 2$, a fiscalização e o gestor deverão avaliar se está caracterizada inexecução do contrato e tomar as providências cabíveis.
Notas	¹ A sanção só é cabível quando a quantidade de OS de imagens programadas, no período considerado, for igual ou maior que 5 (cinco).

INDICADOR Nº 04 - PRAZO DE PRIMEIRO ATENDIMENTO DE CHAMADO DE SUPORTE TÉCNICO

Item	Descrição
Finalidade	Garantir uma primeira resposta específica ¹ de suporte técnico célere.
Meta a cumprir	Conforme prazos ² de atendimento definidos
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados, e-mail de abertura, acompanhamento e fechamento de chamados e planilhas eletrônicas.
Forma de acompanhamento	Por planilhas ou pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>A apuração do indicador é representada pela mediana do índice de atendimento de cada chamado respondido dentro do período de apuração.</p> $IA_i = T(O_i)/A(C(O_i))$ $X = \tilde{x} [IA]$ <p>onde,</p> <p>O_i = Cada chamado respondido dentro do período de apuração</p> <p>$C(O_i)$ = Criticidade de O_i</p> <p>$T(O_i)$ = Nº de horas úteis até a primeira resposta específica¹ de suporte técnico de O_i</p> <p>$A(C(O_i))$ = Nº de horas úteis ou horas corridas de prazo estabelecido para atendimento da criticidade $C(O_i)$</p> <p>IA_i = Índice de atendimento de O_i</p> <p>IA = Universo de índices de atendimento dos chamados respondidos dentro do período de apuração $[IA_1..IA_n]$</p> <p>$\tilde{x} [IA]$ = Mediana de IA</p>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$X \leq 1$ - sem desconto na fatura mensal.</p> <p>$X > 1$ e $X \leq 1,5$ - desconto de 0,1% da fatura mensal</p> <p>$X > 1,5$ e $X \leq 2$ - desconto de 0,3% da fatura mensal</p> <p>$X > 2$ - 1% do valor da fatura mensal</p>
Sanções	<p>30% a 40% dos chamados com $IA_i > 2$ - multa de 2% do valor da fatura mensal ³</p> <p>Acima de 40% dos chamados com $IA_i > 2$ - multa de 5% do valor da fatura mensal ³</p>
Observações	Caso mais de 50% dos chamados possuam $IA_i > 2$, a fiscalização e o gestor deverão avaliar se está caracterizada inexecução do contrato e tomar as providências cabíveis.
Nota	<p>¹ A resposta automática, que informa apenas o número do chamado ou outras informações genéricas e não adentra especificamente no entendimento ou solução do chamado, não será considerada como primeiro atendimento.</p> <p>² Os prazos de atendimento para cada criticidade de chamados são:</p> <p>a) Chamados de baixa ou média criticidade: 4 horas úteis;</p> <p>b) Chamados de alta criticidade: 1 hora corrida;</p> <p>³ A sanção só é cabível quando a quantidade de chamados de suporte técnico, no período considerado, seja igual ou maior que 5 (cinco).</p>

INDICADOR Nº 05 - PRAZO DE CONCLUSÃO DE CHAMADO DE SUPORTE TÉCNICO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas.
Meta a cumprir	Conforme prazos ^{1 2} de conclusão de atividades ou de conclusão de serviços, quando realizados sob demanda.
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados, portal, API, e-mail de abertura, acompanhamento e fechamento de chamados e planilhas eletrônicas.
Forma de acompanhamento	Por planilhas ou pelo sistema.

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>Cada categoria de chamado tem prazo específico de conclusão ^{1 2}. Assim, a apuração do indicador é representada pela mediana do índice de conclusão de cada chamado dentro do período de apuração.</p> $IC_i = T(O_i)/P(C(O_i))$ $X = \tilde{x} [IC]$ <p>onde,</p> <p>O_i = Cada chamado concluído dentro do período de apuração $C(O_i)$ = Categoria de O_i $P(C(O_i))$ = Nº de dias úteis de prazo estabelecido para conclusão da categoria $C(O_i)$ $T(O_i)$ = Nº de dias úteis para conclusão de O_i IC_i = Índice de conclusão de O_i IC = Universo de índices de conclusão dos chamados dentro do período de apuração [$IC_1..IC_n$] $\tilde{x} [IC]$ = Mediana de IC</p>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$X \leq 1$ - sem desconto na fatura mensal. $X > 1$ e $X \leq 1,5$ - desconto de 0,1% da fatura mensal $X > 1,5$ e $X \leq 2$ - desconto de 0,3% da fatura mensal $X > 2$ - 1% do valor da fatura mensal</p>
Sanções	<p>30% a 40% dos chamados com $IC_i > 2$ - multa de 2% do valor da fatura mensal ³ Acima de 40% dos chamados com $IC_i > 2$ - multa de 5% do valor da fatura mensal ³</p>
Observações	Caso mais de 50% dos chamados possuam $IC_i > 2$, a fiscalização e o gestor deverão avaliar se está caracterizada inexecução do contrato e tomar as providências cabíveis.
Notas	<p>¹ Os chamados da categoria "proposição de melhoria" não possuem prazo pré-estabelecido e não devem ser computadas neste indicador.</p> <p>² Os prazos de conclusão para cada categoria de chamado são:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cadastro de usuários (inclusão, exclusão, alteração, ativação, chaves de acesso etc.): 5 dias úteis; b) Cadastro de usuários perante o Fabricante/Operador (inclusão, exclusão, alteração, ativação, troca de senha, chaves de acesso etc.): 5 dias úteis; c) Permissões de acesso (inclusão, exclusão, alteração etc.): 2 dias úteis; d) Indisponibilidade de funcionalidades de interface — não incluso no Indicador nº 1, como mal funcionamento ou desaparecimento de itens da interface como imagens; widgets; botões; listas; janelas; gráficos; camadas; ferramentas ou quaisquer outros "bugs" de interface: 3 dias úteis; e) Indisponibilidade de conteúdo da plataforma — para os chamados que não sejam inclusos no Indicador nº 1. Como exemplo temos o resultado incompleto com ausência de camadas, metadados etc. : 3 dias úteis; f) Indisponibilidade de geoserviços/serviços — não inclusos no Indicador nº 1 ou mal funcionamento dos geoserviços/serviços inclusos no Indicador nº 1 e que não caracterizam indisponibilidade total nem parcial. Como exemplo, temos listas incompletas, resultados incompletos etc. : 3 dias úteis; g) Falha de acesso (erro de login, recuperação de senha etc.): 2 dias úteis; h) Carga de imagens do acervo offline para o acervo online: 2 dias úteis; i) Início do processo de programação de aquisição pelo satélite na Operadora: 1 dia útil; h) Dúvidas das plataformas ou API (uso, navegação etc.): 3 dias úteis; i) Dúvidas sobre os produtos/serviços (características, aplicações, uso em sistemas GIS, configurações, orientações etc.): 4 dias úteis; j) Outros: 2 dias úteis. <p>³ A sanção só é cabível quando a quantidade de chamados de suporte técnico, no período considerado, seja igual ou maior que 10 (dez).</p>

DIOGO LUIS KURIHARA

Membro
SEPMA/DPER/INC/DITEC/PF

SAULO CUNHA GOMES
Membro
SEPMA/DPER/INC/DITEC/PF

DANIEL ARAUJO MIRANDA
Membro
SEGEO/INC/DITEC/PF

LUCIANO LAMPER MARTINEZ
Membro
SEGEO/INC/DITEC/PF

LAURA DIETZSCH
Membro
SEGEO/INC/DITEC/PF

CAMILA RAMOS CABRAL
Membro
GESCON/SELOG/DITEC/PF

CIENTE E DE ACORDO com o presente IMR.

CRISTIANO DA CUNHA DUARTE
Perito Criminal Federal
Chefe do SEGEO/INC/DITEC/PF



Documento assinado eletronicamente por **LAURA DIETZSCH, Perito(a) Criminal Federal**, em 18/02/2022, às 12:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO LAMPER MARTINEZ, Perito(a) Criminal Federal**, em 18/02/2022, às 14:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL ARAUJO MIRANDA, Perito(a) Criminal Federal**, em 18/02/2022, às 14:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SAULO CUNHA GOMES, Perito(a) Criminal Federal**, em 18/02/2022, às 17:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAMILA RAMOS CABRAL, Agente Administrativo(a)**, em 18/02/2022, às 17:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO LUIS KURIHARA, Perito(a) Criminal Federal**, em 18/02/2022, às 18:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANO DA CUNHA DUARTE, Perito(a) Criminal Federal**, em 18/02/2022, às 21:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **21947560** e o código CRC **3247BFC8**.

